

認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

宅配編



日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

認知症の人とともに 共生社会の実現に向けて

2024年1月、共生社会の実現を推進するための認知症基本法（以下、基本法）が施行されました。基本法では、認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会（共生社会）の実現に向けて取り組んでいくこととされました。

バリアフリーの取り組みが各企業ですでに始まっていますが、認知症とともに生きる人にもさまざまなバリアがあります。だれもが自分らしく生きていける社会に向けた取り組みを、この手引きをヒントに、一緒に考えていきませんか。

もくじ

認知症の人とともに共生社会の実現に向けて	2
ますます身近になる認知症	3
日常生活に欠かせない宅配 使い続けてもらうために	4
心がけたいコミュニケーション	5
認知症バリアフリー社会のために	6
共生社会の実現に向けて 「新しい認知症観」尊厳ある個人、消費者として	7
宅配を利用するときのバリア（障壁）とは...	8
デジタル化で生じるバリアへのサポート	10
知って欲しいヘルプマーク、ヘルプカード	11
地域と連携していこう	12
宅配業界の取り組み 現場から	13
「働き続けられる」ようにするために	14
認知症についての基礎知識 多様な認知症	16
認知症の人の生活を支えるための参考情報① 相談窓口	17
認知症の人の生活を支えるための参考情報② 関連する制度・事業など	18

ますます身近になる認知症

2040年には、認知症の人は約 584 万人、軽度認知障害*の人は約 613 万人になると推計されています。高齢者の約3人に一人が認知症又は軽度認知障害である社会が訪れると見込まれています。

また、認知症は高齢者だけになるわけではありません。65歳未満の若年性認知症の人も2022年時点で約 3.6 万人いると推計されています。

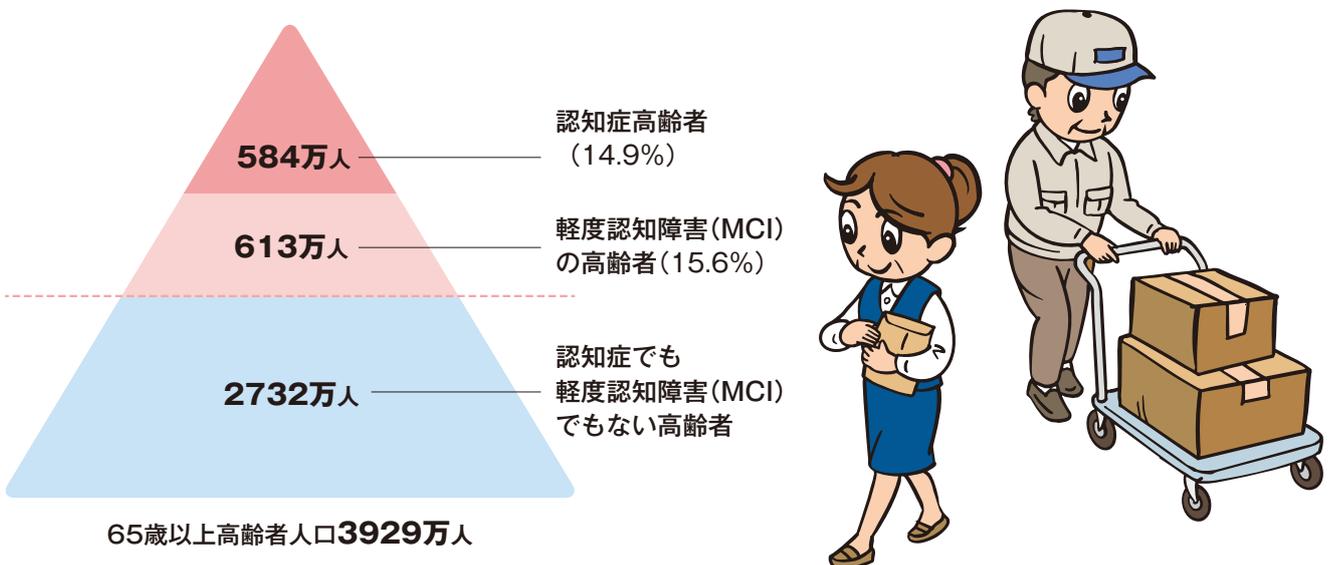
年齢にかかわらず、誰もが認知症になり得ることを前提に、自分ごととして認知症について考え、備えていく時代になっています。

あなたの祖父母や友人、職場の同僚、上司、ご近所の方々、そして自分自身が認知症になったとき、どのような地域・社会であったら、自分らしく暮らし続けていくことができるでしょうか？ 企業にはどのようなサービスやサポートをしてもらえたら助かるのでしょうか？

まずは、身近にいる認知症の人の声に耳を傾けてみましょう。

※軽度認知障害 (MCI : Mild Cognitive Impairment) 記憶障害などの軽度の認知機能の障害が認められるが、日常生活にはあまり支障を来さない程度であるため、認知症とは診断されない状態をいいます

2040年の認知症高齢者の推計値



「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究報告書」【厚生労働省令和5年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業)九州大学二宮教授】から作成

日常生活に欠かせない宅配 使い続けてもらうために

食品や日用品、趣味の品、誰かへのプレゼントなどを買うときも、ネットショッピングやネットオークションの普及で、自宅の中で必要な商品を手にいれることができるようになりました。それらを、送り届けているのが宅配です。

宅配は、現代の日常生活に欠かせないものとなっています。

これまで日々の暮らしの中で日常的に宅配を利用していた人々の中にも、認知機能が低下し

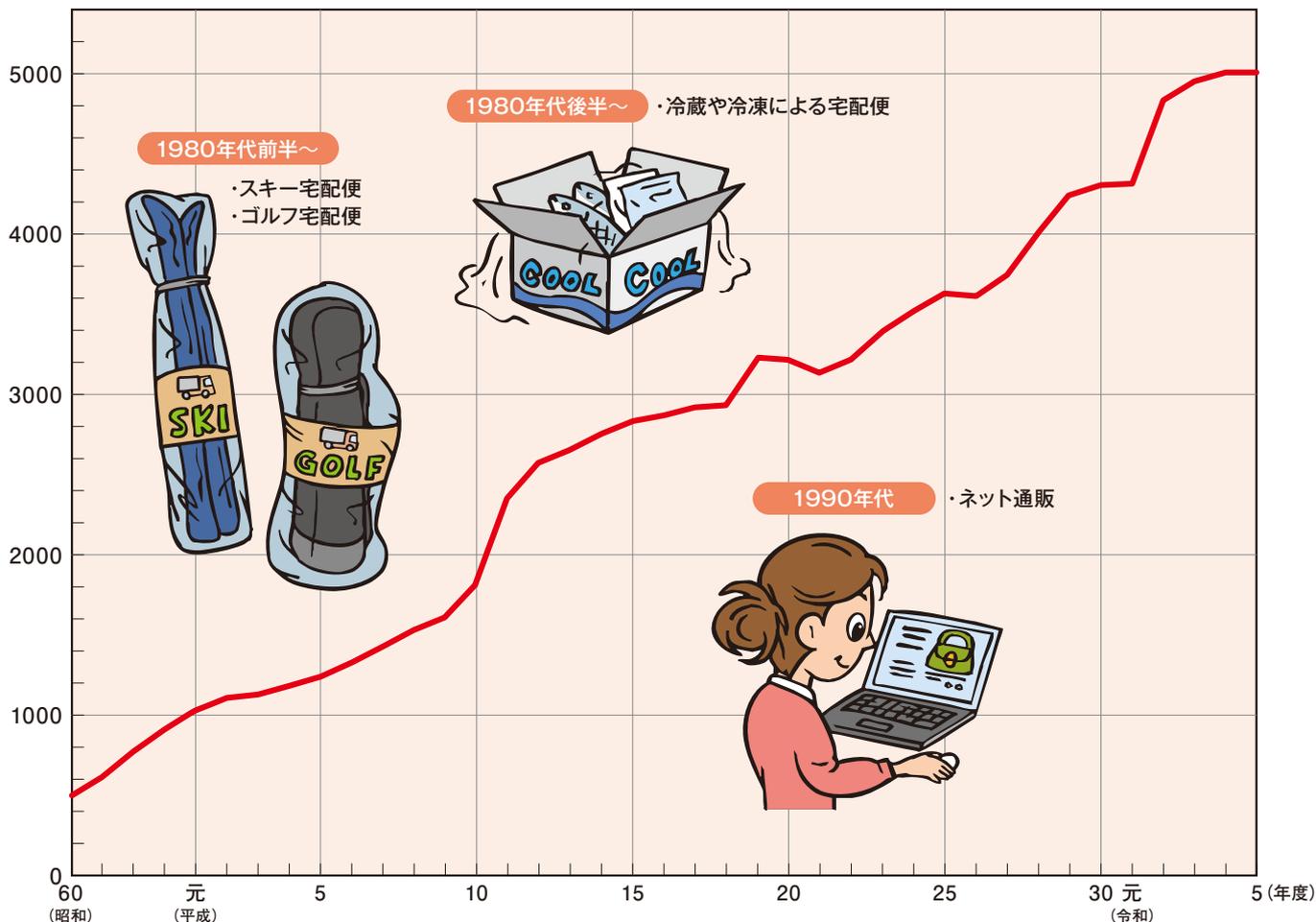
た方や認知症の方がいらっしゃいます。伝票を記入することが難しくなったり、配達日時を忘れてしまったりすることがあるかもしれません。それでも、多くの方が、宅配を使い続けたいと願っています。

それを実現することは、その人の暮らしを支えることでもあります。

誰もが、宅配を使い続けられるようにするために、どんな工夫ができるのか、考えていきましょう。

宅配便取扱個数の推移

(単位:百万個)



令和5年度宅配便等取扱実績関係資料 国土交通省調べ

心がけたいコミュニケーション

認知症の方に対しても、基本的に接し方を変える必要はありません。

私たちが生活している社会には、さまざまな障害とともに生きている人たちがいます。そうした方とのコミュニケーションと同じように、それぞれの特徴にあわせた対応が求められることもあります。お客さまのニーズにあわせて対応するという、コミュニケーションの基本姿勢は

同じです。

「お客さまの話に耳を傾ける」「お客さまに対して先入観で判断しない」

どんな場合であっても、勝手な思い込みや判断をせず、本人の意思を尊重することが大切です。

認知症の人に対しても、まずはいつも通りの対応をするよう心がけましょう。

はっきり、ゆっくり
話してもらえると
わかりやすいな

発言を急かさず、
言いよどむことがあっても、
穏やかに待つ欲しい

同じ質問をするかも
しれないけれど、
その都度、
対応をしてもらえれば



認知症バリアフリー社会のために

2024年1月に施行された「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」の基本理念の一つとして、認知症の人が日常生活や社会生活を営む上でバリア（ハード・ソフト両面にわたる社会的障壁）となっているものを取り除いていくことで、全ての認知症の人が、社会の対等な構成員として、地域で安全に安心して自立した日常生活を営むことができるようにすることが掲げられています。

認知症の人の声を起点にバリアを考える

認知症の人が日常生活を続けていく上で、どのようなことがバリアとなっているのでしょうか？ 「認知症の人の声を起点」に、「認知症の人と対話しながら」考えてみましょう。

例えば、認知症の人に対して「どうせ話してもわからないだろう」と、本人ではなく、隣にいる家族に尋ねたり、説明をしたりといったことが、しばしば行われてきました。しかし、このような対応は、認知症の人の尊厳を傷つけ、自己決定の機会を奪うことにつながります。

身近にいる認知症の人と対話を

個々の認知症の人によって、バリアと感じていることは異なるはずです。まずは、身近にいる認知症の人と対話をしてみましょう。

認知症本人大使「希望大使」

厚生労働省が7人を任命し、国が行う認知症の普及啓発活動への参加・協力、国際的な会合への参加、希望宣言の紹介等に取り組んでいます。地域ごとに啓発活動等を行う「地方版希望大使」も多数活躍しています。



認知症とともに生きる希望宣言※

- 1 自分自身がとらわれている常識の殻を破り、前を向いて生きていきます。
- 2 自分の力を活かして、大切にしたい暮らしを続け、社会の一員として、楽しみながらチャレンジしていきます。
- 3 私たち本人同士が、出会い、つながり、生きる力をわき立たせ、元気に暮らしていきます。
- 4 自分の思いや希望を伝えながら、味方になってくれる人たちを、身近なまちで見つけ、一緒に歩いていきます。
- 5 認知症とともに生きている体験や工夫を活かし、暮らしやすいわがまちを、一緒につくっていきます。

※「認知症とともに生きる希望宣言」は、認知症とともに暮らす本人一人ひとりが、体験と思いを言葉にし、それらを寄せ合い、重ね合わせる中で、生まれたものです。政府の基本計画においても、この希望宣言を普及していくことが記されています。詳しくは右記QRコードからご覧ください。

認知症の本人が活動する団体 一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ(JDWG)メール:office@jdwg.org



共生社会の実現に向けて

「新しい認知症観」

尊厳ある個人、消費者として

認知症になると「何もわからなくなる」「理解できない言動が増える」「一人では何もできなくなる」。そんなイメージをもっていませんか？

これらは、認知症の人への先入観や偏見、つまり「古い認知症観」と言わざるを得ません。

認知症の症状は多様で、一人一人異なります。実際には、認知症になり、日常生活で困ることが出てきても、工夫しながら、自分らしい暮らしを続けている認知症の人は多くいます。そこにいるのは「認知症の〇〇さん」ではなく、様々な人生経験を積んできた〇〇さんが、認知症とともに生きている姿です。

2024年12月に閣議決定された政府の「認知症施策推進基本計画」（以下、基本計画）では、「新しい認知症観」として「認知症になったら何もできなくなるのではなく、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができる」という考え方を示しました。

基本計画では、企業や団体等が、自らウェブ上で「認知症バリアフリー宣言企業」として宣言を行うことを通じて、認知症の人やその家族にとって安心して店舗やサービス・商品を利用

できる環境の整備などに努めるといった取り組みを進めていくことも盛り込まれています。企業もまた、「新しい認知症観」に基づいて対応をしていくことが求められています。認知症の人を、一人の尊厳のある個人、そして消費者として捉えていくことが大切です。

認知症バリアフリー宣言について ▶



オレンジノベーション・プロジェクト

経産省は、認知症の人との共創を通じて、だれにとっても利用しやすい製品・サービスの開発や普及を進める「オレンジノベーション・プロジェクト」に取り組んでいます。開発段階から、認知症の人が主体的に「参画」することにより、企業は潜在的な利用者・顧客のニーズを把握して開発ができ

るメリットがあります。また、認知症の人にとっては社会参加の機会の一つとなることが期待されるとともに、自らが「ほしい」と思うものが形になって利用できる可能性が広がります。

オレンジノベーション・プロジェクトについて ▶



宅配を利用するときのバリア（障壁）とは...

荷物を送るとき

荷物梱包

伝票（送り状）作成

自宅へのドライバー集荷

店舗等へ持ち込み

認知症の人
のお悩み

梱包が
うまくできない
ことがある。

文字を書くのが
難しくなってきた、
伝票への記入が大変



本人の工夫

- 事前にアプリで宅配便を出す設定を家族にしてもらい、それを持って荷物を出しに行っている。
- エリアを担当する宅配業者の人と仲良くなって、自分に合った配慮をしてもらっている。

宅配業者
こんな対応も

店舗等で
相談に応じる

Webやアプリで
伝票作成ができるツールの
紹介や対応

でも
難しい...

！ ただし、デジタル化で
！ 生じるバリアもある

→ P10へ

お手伝い
しましょうか



荷物を受け取るとき

不在

不在通知

再配達の手続き

受け取り

認知症の人のお悩み

宅配業者
こんな対応も

不在通知に
色々なことが書かれていて
内容を理解するのが大変

どこに連絡を
すれば良いのか
わからない

指定をした
再配達の日時を
忘れてしまう

Webやアプリで
再配達の登録や
配達予定を伝える
ツールの紹介や対応

どうすれば
いいんだろう…

！ ただし、デジタル化で
生じるバリアもある

→ P10へ



配達員の方の
顔を覚えるのが
難しい

同じ質問でも
都度やりとりする



デジタル化で生じるバリアへのサポート

社会におけるデジタル化が急速に進展しています。宅配業界でも、Webやアプリで、伝票作成や再配達登録、配達予定を伝えたり、配達履歴を追ったりすることができるツールが活用されています。便利だと感じている人がいる一方で、スマートフォンなどの携帯電話を持っていない人もいます。あまりにも目まぐるしいデジタル機器の変化は、認知症の人や高齢者にとってはバリアを生む要因ともなっています。うまく適応できないことが、宅配サービスを利用することをためらったり、やめてしまったりすることにつながってしまうかもしれません。

例えば、

「アプリの設定をお手伝いしましょうか？」
「電話でも対応できますよ」

などと声がけし、必要なお手伝いをするすることで、宅配を使い続けられる可能性が広がります。

必要な情報を、認知症の人や高齢者が受け取れるようにすることも、企業の役割の一つです。

認知症の人などとのコミュニケーションがうまく図れるように、紙での資料の提供や、対面で対応できる機会を十分に確保していくことは、重要な取り組みです。



知って欲しいヘルプマーク、ヘルプカード

認知症であることは、外からは分かりにくいものです。

「お手伝いしたいと思うけれど、認知症なのかどうか、聞きづらい」

「どういった支援を求めているのかが、分からない」

そんな風を感じている方も多くいると思います。そうしたときに役立つのが、「ヘルプマーク」「希望を叶えるヘルプカード（以下、ヘルプカード）」です。

ヘルプマーク

赤地に白い十字とハートが描かれたヘルプマークを、首にかけたり、カバンなどにつけたりして持ち歩いている人を見かけたことがある人は多いでしょう。義足を使用している人や難病の人、妊娠初期の人など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている人々が、配慮を必要としていることを知らせることで援助を得やすくなるよう、東京都で最初に作成されたマークで、現在は全国に普及しています。認知症の人でも活用できます。

「電車でヘルプマークをつけた人を見かけたら座席を譲る」ということは一般的になってきました。

しかし、ヘルプマークの意味は「席を譲る」ということだけではありません。ヘルプマークをつけた方が困っている様子が見えたら、何か手伝えることがないか、声をかけてみましょう。



ヘルプカード

安心して出かけるための
お守りになります

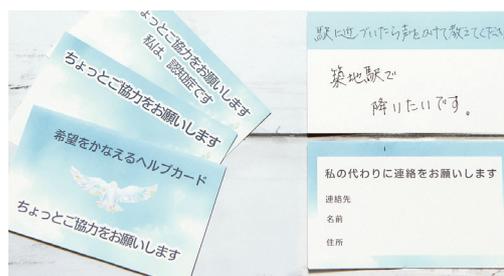
ヘルプカードは、認知症の人が望んでいることを、安心してスムーズにできるようにするために使うカードです。

認知症の人は、困っていることをうまく説明できなかつたり、今いる場所が分からなかつたりすることがあります。そのようなときのために、事前に「自分がやりたいこと」や周囲の人々に「わかって欲しいこと」「お願いしたいこと」などをヘルプカードに記入しておきます。それをネームホルダーや名刺入れ、財布などに入れて持ち歩き、必要ときに、ヘルプカードを周囲の人に見せて、手伝ってもらいたいことをお伝えします。

ヘルプカードを持っている人がいたら、声をかけるとともに、ヘルプカードに記されていることを確認し、それを手がかりに支援をしていきましょう。

……………＜ヘルプカードの記入例＞……………

- この操作を教えてください
セルフレジで支払いたいです
- 駅に近づいたら声をかけて教えてください
〇〇駅で降りたいです
- ノートに書いて教えてください
あなたのお話を覚えておきたいです



希望を叶える
ヘルプカードについて



地域と連携していこう

認知症と認知症の人への理解を深めるために、各地で認知症サポーター養成講座が開催されています。企業や職域団体で受講をすることが可能で、職域サポーターとして活躍することができます。

また、市町村では「チームオレンジ」という取り組みも進められています。認知症サポーターや職域サポーターなどが支援チームを作り、地域ごとに、認知症の人やその家族のニーズに合った具体的な支援につなげていく仕組みです。認知症の本人が参画し、その意向を支援チームの活動に反映していきます。

このほか、地域では、認知症の人やその家族が、地域の人や専門家と相互に情報を共有し、お

互いを理解し合う場として「認知症カフェ」（「オレンジカフェ」など、各地域で様々な名称があります）や見守りネットワークなどの多様な取り組みが行われています。こうした活動への参加は、地域でのつながりづくりに役立ちます。ご近所さんとして、認知症の人と知り合うきっかけにもなるでしょう。

こうやってできたつながりが、職場で認知症の人と接した際に役立つかもしれません。企業も、地域の一員です。地域における共生社会づくりに関わっていきましょう。

認知症サポーターについて ▶



宅配業界の 取り組み

現場から——ヤマト運輸（株）——

宅配の現場でも「あのお客さん、認知症かもしれない…」といったことがあります。例えば、テレビショッピングの商品などを、毎日のように配送をするけれども、不在であったり、「(代引きにもかかわらず) お金がない」「注文していない」などと言われたりする事例です。認知症の可能性が疑われますが、個人情報の取り扱いの関係もあり、宅配業者から地域包括支援センター等の高齢者の相談窓口につなげることは難しいのが現状です。



認知症の方を含むご高齢の方のお困りごとを解決する取り組みの一つとして、宅配大手のヤマト運輸（株）は、2016年から東京都多摩市内で、くらしのサポートサービス拠点「ネコサポステーション（以下、ネコサポ）」を開設しています。

同市内の永山地区と貝取地区の団地の商店街に開店したネコサポでは、オープンに向けて市の関係者や担当地域の地域包括支援センター等の方々と意見交換する中で、「地域の高齢者と接していくためには、認知症に

関する知識があった方が良い」というアドバイスをいただき、担当スタッフ全員が認知症サポーター養成講座を受講しました。その後、店舗で家事サポートや買い物サポートのサービス提供を行う際には、同じ話を繰り返したり、怒りっぽくなったりした高齢者の人もいましたが、講座を受講していたため、「認知症の方かな？」と冷静に受け止めることができ、その場で考えてその方にあった対応に努めることができました。

貝取地区のネコサポでは、地域包括支援センターと共同で、月1回の認知症カフェ「ネコサポカフェ」を開催し、そういった取り組みを進める過程で、地域包括支援センターとの連携も一層強まっていきました。例えば、毎日買い物サポートを利用していた高齢者からのご注文が途絶えたときや、家事サポートの依頼があり、訪問しても応答がなかったときなどには、当社の専門スタッフが提供する自社サービスということもあり、スタッフが地域包括支援センターに直接相談することで、包括支援センターによる安否確認などの対応にスムーズにつなげることができました。また、買い物サポートサービスでは、一人暮らしの高齢者にもかかわらず大量のご注文があった際に、ご本人に何度も確認したり、ご家族の連絡先を伺っていただければそのことをお伝えすることで、不要な注文を止めることができたこともありました。

※現在、永山地区と貝取地区のネコサポは市内の別のネコサポに統合されています。



「働き続けられる」ようにするために

認知症は、高齢者だけができるものではありません。働き盛りの年代で認知症を発症する人もいます。65歳未満で認知症を発症することを「若年性認知症」と言います。

あなたの職場でも、認知症と診断される上司や同僚、部下が出てくることが考えられます。

認知症と診断されたからといって、これまでにできていたことがすぐにできなくなるわけではありません。また、近年は、アルツハイマー型認知症については、進行を抑える薬も開発され、治療も始まっています。早期診断・早期対応によって、従来の職場で働き続けられる可能性は高まっ

ています。

認知症地域支援推進員や若年性認知症支援コーディネーターは、今の仕事を続けていけるようにするための工夫や、利用できる公的サービスの情報提供などで力になってくれます。

また、認知症の親や配偶者などの介護と仕事の両立が必要となる人もいます。

認知症の本人も、本人に関わる家族も、働き続けられるようにするためには、上司や労務管理者、同僚などと連携し、態勢づくりをしていくことが大切です。

本人やパートナー、専門職も交えてよく話し合い、仕事内容を決めたり、働き続けるための環境を整えていきましょう。

例えば…

- 普段よく使うものは決まった場所に配置する。
- 備品等の引き出しには内容物についてラベルを貼付して明示する。
- 多くの情報を一度に提示するのではなく、大切な情報のみを伝える。
- カレンダー、スケジューラー*、ホワイトボード等を活用し、周囲も予定を確認しやすくする。

* 予定やタスク管理を行うツール



明日は9時に
△△△に集合



令和3年度 厚生労働省老人保健健康増進等事業「若年性認知症における治療と仕事の両立に関する手引き」から

運送業で 活躍

現場から——と うえ まもる 戸上 守さん——

大分県在住。前頭側頭型認知症

地方公務員の仕事をしていたが、56歳くらいからもの忘れの症状と体調不良により退職。診断直後は、頭から布団をかぶり、引きこもっていた時期が1年ほどありましたが、現在は大分市にある「なでしこガーデンデイサービス」に通っています。

デイサービスの運営会社が立ち上げた運送会社「若年運輸」で月に1、2回、パート職員としても働いています。

コピー紙の配達業務やネット通販の荷下ろし、引越し等の片づけなどを行っています。



働き盛りで
仕事を辞めなくては
ならなかったけれど、
また仕事に挑戦したい



環境が整った時、
私たちは新しい挑戦ができます。
きっとあなたの職場に
貢献できます。

認知症についての基礎知識

多様な認知症

「認知症」とは、様々な病気により、脳の神経細胞の働きが徐々に変化し、認知機能が低下して、社会生活に支障が生じた状態です。

アルツハイマー型認知症がよく知られていますが、そのほかにも、原因となる脳の病気によって血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症など多様な認知症があります。アルツハイマー型認知症など多くの認知症では完治する方法が見つかっていません。一方で、認知機能の低下が見られても、手術で治る「正常圧水頭症」や「慢性硬膜下血腫」、服薬で治る「甲状腺機能低下症」や「ビタミンB12欠乏症」などもあります。アルコール性認知症は、飲酒をやめることで症状が改善する可能性があります。長年放置した結果、病状が進行してしまい、本来治るはずだった認知症も治りにくくなる場合があります。こうしたことから、「認知症かな」と感じたら、なるべく早くに医療機関を受診し、診断を受けることが重要です。

認知症と診断されたら、「これからどのように暮らしていこうか」と不安を感じてしまうかもしれません。そんなときには、一足先に認知症の診断を受け、今は不安を乗り越え前向きに生活している認知症の“先輩”たちが力になってくれます。各地で、認知症本人が取り組む活動が広

がっています。

ピアサポート

認知症本人が、同じ立場から認知症の人や家族の悩みを聞いたり、生活上の困りごとについて相談に応じたりする活動がピアサポートです。認知症と診断された直後は特に、認知症であることを受け止められなかったり、今後の生活の見通しを立てることが難しくなったりすることで大きな不安を抱えがちです。「ひとりではないこと」「仲間がいること」を感じることで心理的な負担を軽くし、社会参加を後押ししてくれます。

本人ミーティング

認知症の人本人が出会い、つながる場であるとともに、本人だからこそその気づきや意見を語り合う場です。本人同士が主となって、自らの体験や希望、必要としていることを率直に話すことができます。また、そこで出された思いや声を、行政や地域の人が聞きながら、本人とともに暮らしや地域をより良く変えていきます。



相談窓口

● 認知症に関する制度全般の問い合わせ

市町村の窓口

市町村には認知症施策を担当する部署があり、認知症にまつわる相談窓口となっているほか、認知症に関する各種政策を展開しています。

● 認知症高齢者等の総合相談窓口

地域包括 支援センター

高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごすことができるように、包括的および継続的な支援を行います。おおむね中学校区に1カ所程度、設置されています。保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員といった専門職があり、地域の高齢者の総合相談に対応します。介護予防に関する事業や成年後見制度の利用促進、地域での支え合いの体制づくりなどにも取り組んでいます。

● 若年性認知症に関する相談・支援

若年性認知症支援 コーディネーター

若年性認知症に関する悩みや困り事などの相談に応じ、関係機関やサービス担当者との間の調整役として、解決に向けた支援を行います。都道府県・政令指定都市に配置されています。企業等からの相談にも応じています。



全国若年性認知症 支援センター

全国規模の企業や業界団体向けに、若年性認知症の知識や相談支援の方法を習得するための研修等を実施しています。
●電話 0562-44-5551
月～金曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始除く)



若年性認知症 コールセンター

若年性認知症に関する悩みや支援制度についての相談を無料で受け付けています。
●電話 0800-100-2707 月～土曜日 10:00～15:00
ただし水曜日 10:00～19:00(祝日・年末年始除く)



● 認知症介護経験者による電話相談

公益社団法人 認知症の人と 家族の会

認知症介護の経験に加え一定の研修を受けたスタッフが、認知症の知識、介護や日頃の悩みなどに関する電話相談に応じています。
●本部フリーダイヤル 0120-294-456(無料)
(●携帯・スマートフォン 050-5358-6578)
月～金曜日 10:00～15:00(祝日・年末年始除く)
※このほか、全国の支部でも電話相談を受け付けています。



● 専門医療機関による相談

認知症疾患 医療センター

認知症疾患に関する鑑別診断とその初期対応、認知症の行動・心理症状(BPSD)と身体合併症への対応、専門医療相談などを行う医療機関です。併せて、地域の関係機関と連携し、認知症の人や家族への相談支援も行います。



関連する制度・事業など

認知症地域支援 推進員

全ての市町村に配置されており、市町村本庁、地域包括支援センターまたは認知症疾患医療センター等に所属しています。認知症の人への医療・介護・生活支援に関わる関係者のネットワークの構築、認知症の人と家族を支援する相談への対応や認知症カフェの開催、社会参加活動のための体制整備、認知症ケアに携わる多職種協働のための研修などの地域支援体制づくり等を担っています。



チームオレンジ

認知症の人ができる限り地域で自分らしく暮らし続けることができるよう、認知症の人やその家族の支援ニーズと認知症サポーターを中心とした支援を繋ぐ仕組み。地域の職域サポーターともチームメンバーとしてつながり、地域包括支援センターなどの関係機関と連携し、早期から継続して地域で取組みます。認知症の人もチームの一員として活動することで社会参加を促進します。



認知症初期集中 支援チーム

家族などからの相談を受け、医療・介護の専門職チームが認知症の疑いのある人や認知症の人及びその家族を訪問し、必要な医療や介護の導入・調整や、家族支援などを、包括的、集中的に行うことによって、自立生活のサポートを行うチームです。支援期間は概ね6カ月以内とされ、チームは地域包括支援センターや認知症疾患医療センター等に設置されています。



介護保険制度

認知症などが原因で介護が必要になった時のための制度です。要介護認定やケアマネジメント、各種サービスの利用手続きなどについて定めています。介護保険制度に関する相談は、市町村の介護保険担当課や地域包括支援センターが窓口となっています。

生活支援サービス

安否確認や外出の付添いなど、高齢者が日常生活をおくるために必要なもので、介護保険の給付以外のサービスのことです。介護保険の利用とあわせて地域包括支援センターなどで相談できます。

日常生活 自立支援事業

認知症などが原因で判断能力に支障がでてきた人を対象に、福祉サービスの利用援助等を行う事業です。本人が契約を結ぶことが前提です。定期的な訪問により利用者の生活変化を見守り、利用者の預金の払い戻しや預け入れなど、日常生活費の管理を行います。市町村の社会福祉協議会が窓口になっています。



成年後見制度

認知症などが原因で判断能力に支障があり、自分で契約等ができなくなってきた時には、家庭裁判所に申立てを行うことで、成年後見人、保佐人、補助人をつけることができます。成年後見人等が、本人に代わって契約を行ったり、支払いを行ったりします。成年後見人等には本人の身上への配慮義務があります。詳しくは、【成年後見はやわかり】(厚生労働省ウェブサイト)をご覧ください。



認知症バリアフリー社会実現のための手引き【宅配編】

2025年3月

製作・発行・編集 日本認知症官民協議会 認知症バリアフリーワーキンググループ
事務局 日本認知症官民協議会事務局
200010-kanminkyogikai@ml.jri.co.jp
株式会社日本総合研究所
株式会社朝日新聞社なかまある編集部

デザイン 株式会社ディーイーシー・マネジメントオフィス
イラスト 合同会社サム



日本認知症
官 民 協 議 会
Japan Public-Private Council on Dementia

認知症バリアフリー社会
実現のための手引き

【宅配編】